

BTS TOURISME - SESSION 2025

GUIDE POUR L'ÉLABORATION DU DOSSIER DE GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (E4)

Date et lieu de dépôt : Sur votre espace Cyclades avant le 31 mars 2025

⚠ Le dépôt de votre dossier sur Cyclades ne préjuge pas de la conformité du dossier aux exigences du BTS tourisme. Le contrôle de conformité s'effectuera le jour de l'épreuve orale de GRCT, à partir du dossier GRCT remis en main propre.

Vous devez venir le jour de l'épreuve avec deux exemplaires du dossier.

Contenu : 2 dossiers* agrafés qui doivent impérativement contenir les éléments authentiques suivants:

Dossier N°1	<input type="checkbox"/> Page de garde : numéro d'inscription, nom, prénom, <i>(Information communiquée sur votre confirmation d'inscription)</i> <input type="checkbox"/> Une fiche de compétence et ses fiches de situation GRCT établies et signées par le candidat <i>(Annexe 7 de la circulaire nationale 2025 du BTS Tourisme)</i>
Dossier n°2 (dépôt cyclades)	<input type="checkbox"/> Page de garde : numéro d'inscription, nom, prénom, <i>(Information communiquée sur votre confirmation d'inscription)</i> <input type="checkbox"/> Une fiche de compétence et ses fiches de situation GRCT établies et signées par le candidat <i>(Annexe 7 de la circulaire nationale 2025 du BTS Tourisme)</i> <input type="checkbox"/> Certificat(s) de stage précisant la date de début et de fin du stage : 14 semaines de stage <i>(Annexe 10 de la circulaire nationale 2025 du BTS Tourisme)</i> ou <input type="checkbox"/> Certificat(s) de travail indiquant le poste occupé, la signature et le cachet de l'employeur pour les candidats apprentis, en formation professionnelle continue ou individuels. <i>(Annexe 11 de la circulaire nationale 2025 du BTS Tourisme)</i> <input type="checkbox"/> Dérogation de stage ou décision de positionnement (le cas échéant)

* Aucune impression ne sera réalisée en centre.

Par ailleurs, la non-validité peut également être prononcée dans les cas suivants :

- Absence de dépôt de dossier
- Dépôt de dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice
- Absence de la fiche de compétences (ou de ses fiches de situation), et/ou des certificats
- Certificats non visés, ou non signés par les personnes habilitées
- Durée d'immersion en milieu professionnel inférieure à la durée réglementaire fixée

La non conformité du dossier entraîne l'impossibilité de passer l'épreuve de GRCT.

Durée réglementaire d'immersion en milieu professionnel :

- Voie scolaire en initiale : certificats de stage (modèle national réglementaire) de 14 semaines
- Alternance / apprentissage : certificat(s) de travail 1ère et 2ème année (modèle national réglementaire)
- Mixité voie initiale et alternance : certificat de travail couvrant une année scolaire, et certificat(s) de stage pour 7 semaines au moins pour l'autre année scolaire
- Les activités confiées pendant les périodes d'immersion professionnelle doivent être en adéquation avec les exigences du référentiel du BTS tourisme.

ANNEXE 7 - FICHE DE COMPETENCES GRCT
 (à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

BTS TOURISME	Session		1/.
E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT) FICHE DE COMPETENCES			
Nom et prénom du candidat		N° de candidat	
GDS étudié(s) lors du cursus de formation			
Sites BtoB, CRM, bases de données étudiées lors du cursus de formation			
Compétences (être capable de)	Activités et tâches*		Numéro(s) de la (des) situation(s) professionnelle(s)
C1. Organiser l'espace d'accueil	Gestion de l'espace d'accueil <input type="checkbox"/> Préparer et transmettre de l'information touristique sous forme papier et numérique <input type="checkbox"/> Mettre en valeur l'offre proposée par le point d'accueil <input type="checkbox"/> Animer des espaces d'accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d'exposition, de conférence, d'attente)		
C2. Accueillir le client	Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique <input type="checkbox"/> Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes <input type="checkbox"/> Renseigner le système d'information de l'organisation touristique		
C3. Pratiquer une écoute active du client			
C4. Caractériser la demande du client			
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés	Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil <input type="checkbox"/> Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B) <input type="checkbox"/> Prendre en compte les objections du client		
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)	<input type="checkbox"/> Proposer des services ou produits additionnels : assurances, préacheminement, produits dérivés, offre de crédit		

E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE GRCT - FICHE DE COMPÉTENCES		./.
C7. Finaliser la vente	Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur <input type="checkbox"/> Établir le contrat de vente touristique <input type="checkbox"/> Réserver les prestations touristiques <input type="checkbox"/> Produire une facture <input type="checkbox"/> Encaisser le produit de la vente 	
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques		
C9. Assurer le suivi de la vente	Suivi de la clientèle : suivi de la prestation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...) <input type="checkbox"/> Analyser et traiter les réclamations <input type="checkbox"/> Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu 	
C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue	Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mesurer la satisfaction de la clientèle <input type="checkbox"/> Analyser les retours des clients <input type="checkbox"/> Formuler des propositions d'amélioration <input type="checkbox"/> Informer les services concernés 	
C11. Prendre en charge un groupe de touristes	Accompagnement des touristes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés <input type="checkbox"/> Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel <input type="checkbox"/> Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité <input type="checkbox"/> Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas <input type="checkbox"/> Gérer les formalités d'accompagnement 	
SIGNATURE DU CANDIDAT		

* **IMPORTANT** : Cocher seulement les tâches réalisées dans le cadre des situations professionnelles rencontrées.

FICHE DE COMPETENCES GRCT		SITUATION PROFESSIONNELLE N°				./.	
Nom et Prénom du candidat						N° du candidat	
Réalisation de la situation	Modalité de réalisation						
	<input type="checkbox"/> Dans l'établissement de formation						
	<input type="checkbox"/> En période d'immersion professionnelle						
	Niveau d'autonomie						
	<input type="checkbox"/> En autonomie						
<input type="checkbox"/> Accompagné							
<input type="checkbox"/> En observation							
LE CONTEXTE							
Compétence(s) ciblée(s) par la situation professionnelle							
Relationnel (Clientèle individuelle / groupe, face à face et à distance, nature des prestataires)							
Objectifs de la situation professionnelle							
Ressources à disposition (dont des solutions numériques et les outils de touristique)							
Productions réalisées (écrits/entretiens ...)							
ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE							
Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc.							
Difficultés rencontrées et solutions proposées							
Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.							

Le candidat pourra apporter le jour de l'épreuve tous les documents qu'il juge utile de porter à la connaissance du jury afin d'explicitier la situation professionnelle qui sera présentée.

ANNEXE 11 - CERTIFICAT DE TRAVAIL

(à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve) pour les candidats concernés

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Spécialité : TOURISME	Session
CERTIFICAT DE TRAVAIL	
COORDONNEES DU CANDIDAT	
NOM :	PRENOM :
Date de naissance :	
LIEU ET OBJECTIFS	
<p>Certificat de réalisation du contrat du /..... /..... au/...../.....</p> <p>Nature du contrat :</p> <p><input type="checkbox"/> Apprentissage</p> <p><input type="checkbox"/> Professionnalisation</p> <p><input type="checkbox"/> Autres (préciser)</p> <p>Dans l'entreprise (nom, adresse, n° de téléphone) :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Activité de l'entreprise :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Récapitulatif détaillé des activités menées :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Fait à le</p> <p>Nom et qualité du signataire :</p>	<p>Signature et cachet de la structure d'accueil :</p>

IMPORTANT : Pour le cas où ce certificat de travail est établi en langue étrangère, si le candidat ne dispose pas d'un document établi et attesté en version bilingue, il est rappelé conformément à la réglementation, qu'il appartient au candidat de réaliser une traduction sur l'honneur.